

Journal Homepage: www.ijo-bs.com

International Journal of Business Society

Contents lists available at: https://www.ijo-bs.com/issue.html



دور وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير تقنية المعلومات لدى العاملين في مديرية العمل في محافظة ظفار

لم المسهلي[1]، محمد صبري بن شهرير[2]

[1]Kulliyyah of Education, IIUM, Malaysia, Email:(munnnnnef@gmail.com)
[2]Kulliyyah of Education, IIUM, Malaysia, Email:(muhdsabri@iium.edu.my)

Information of Article

Article history:
Received: 1 Jul 2022
Revised: 2 Jul 2022
Accepted: 27 Jul 2022
Available online: 28 Jul 2022

Keywords:
وسائل التواصل الاجتماعي، تطوير تقنية المعلومات، مديرية العمل، سلطنة عمان

ملخص الدراسة

يهدف هذا البحث إلى بيان استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير مهارات تقنية المعلومات لدى العاملين في مديرية العمل في محافظة ظفار، يتكون مجتمع البحث من العاملين بمدرية العمل في محافظة ظفار بسلطنة عُمان (985) ، واختار الباحث عينة مسيرة طبقية قوامها (132) من مجتمع البحث، وقام بتوزيع (132) استبانةً على عينة البحث وتم استرداد واعتماد عدد(130) استبانة، وقد اتبعت البحث المنهجي الوصفي التحليلي. وقد توصل البحث إلى وجود علاقة ارتباط طردية وذات دلالة إحصائية بين وسائل التواصل الحديثة وتطوير تقنية المعلومات لدى العاملين في وزارة العمل بمحافظ ظفار. ويوجد أثر دال إحصائيًا لأسباب استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على تطوير تقنية المعلومات لدى العاملين في وزارة العمل بمحافظة ظفار. أوصى البحث بإقامة مشاغل باستمرار عن هذه الوسائل ودورها في تطور الأداء الوظيفي، إجراء دورات توعوية للعاملين في وزارة العامل بأهمية وسائل التواصل وتوضيح جوانبها الإيجابية والسلبية، وتوعيتهم بشأن الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات بينهم والاستفادة منها بقدر الإمكان في إطار تنمية المهارات.

1. المقدمة

إنّ الدور الذي تؤديه الشبكات الاجتماعية في تطوير التعليم الإلكتروني بالإضافة إلى الجانب الاجتماعي له، حيث يمكن المشاركة من كل الأطراف في منظومة التعليم بداية من مدير المدرسة، والمعلم، وأولياء الأمور، وعدم الاقتصار على التركيز على تقديم المقرر للطلاب. فاستخدام الشبكات الاجتماعيّة يُكسب الطالب مهارات أخرى كالتواصل، والاتصال، والمناقشة، وإبداء الرأي، وهي مساحة ضيقة جداً داخل أسوار المدارس، في ظل تكدس الطلاب في الفصول، وكثرة المواد، مع وجود الأنظمة والمساحات الضيقة للمناقشات والتداولات.

لقد غدت مواقع التواصل الاجتماعي ذات تأثير قوي ولاسيما في التفاعل بين أفراد المجتمعات حيث أضحت هذه المواقع مثل: (البريد الإلكتروني Email) و (اليوتيوب YouTube) و(واتس آب WhatsApp) و (الفيس بوك Facebook) و(تويتر Twitter) و (جوجل بلس +Google) و(سناب تشات Snapchat) و(الإنستجرام Instagram) ، والعديد من مواقع التواصل وبرامج الاتصال التي تُستخدم في شتى أنحاء العالم، وتزيد من مهارات التواصل بين الأفراد، وهنالك العديد من الأفراد الذين تمكنوا من الاستفادة من مثل هذه المواقع وميزاتها في التدريب من أجل تطوير مهاراتهم العملية وخاصة الموظفين في أقسام تقنية المعلومات في المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء بهدف رفع أدائهم الوظيفي وكسب مهارات ومعارف متنوعة في تكنولوجيا تقنية المعلومات ومدى تطورها ومواكبة كل ما هو جديد في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (Wadood et al., 2022). تهدف الورقة البحثية الحالية الى بيان أثر وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير مهارات الموظفين في تقنية المعلومات في مديرية العمل بمحافظة ظفار سلطنة عُمان.

2. الإطار النظري

أطلق كل من (شورت)، و(ويليامز) و(كريستي) نظرية الحضور الاجتماعي التي تقوم على فكرة التفاعل الاجتماعي بين الأفراد أثناء تواصلهم في ما بينهم وحيث يرتبط هذا التفاعل بدرجة الحضور الاجتماعي لهؤلاء الأفراد، الذي – بدوره - يعتمد على التواصل المباشر مع الآخرين وتفاعلهم الوجودي الجسدي بعضهم البعض. ومع انتشار مواقع التواصل الاجتماعي ومواقعه المتعددة (Safari, 2022)، رأى (سالناس) وزملاؤه أن هذه النظرية تصنف مواقع التواصل المختلفة، نسبة إلى معيار واحد من الحضور الاجتماعي. تقاس درجة الحضور الاجتماعي بدرجة وعي الشخص الآخر بالتفاعل الافتراضي الغير الثابت والغير الواقعي من وراء الشاشة وخلف الجدار. وقد تناولت هذه النظرية قوة التأثير في الاتصال المباشر من خلال اللغة المستخدمة اللفظية وغير اللفظية، كالإشارات والانفعالات والصوت وغيرها...، الأمر الذي لا يتوفّر بنفس المستوى في الاتصال عبر الإنترنت(Romanello et al., 2022) .

وبالتالي، يمكننا أن نُعرف الحضور الاجتماعي على أنه قدرة المشاركين في مجتمع التواصل عبر الإنترنت، على تقديم أنفسهم اجتماعيًا وعاطفيًا، كأشخاص حقيقيين وصادقين في آرائهم وانفعالاتهم عبر وسيلة الاتصال المستخدمة (Oliveira et al., 2022). كما تبرز أهمية هذه النظرية في ضوء انتشار وسائل التواصل الحديثة عبر الشبكة العنكبوتية، حيث ركزت الدراسات على مدى تأثير هذه المواقع على العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي بين الأفراد؛ نظرًا لقلّة الحضور الاجتماعي والتواصل المباشر وجهًا لوجه عند مستخدميها، أما عناصر هذه النظرية، فهي ثلاث: المُدخلات، العمليات التفاعلية والمخرجات (Miller et al., 2022).

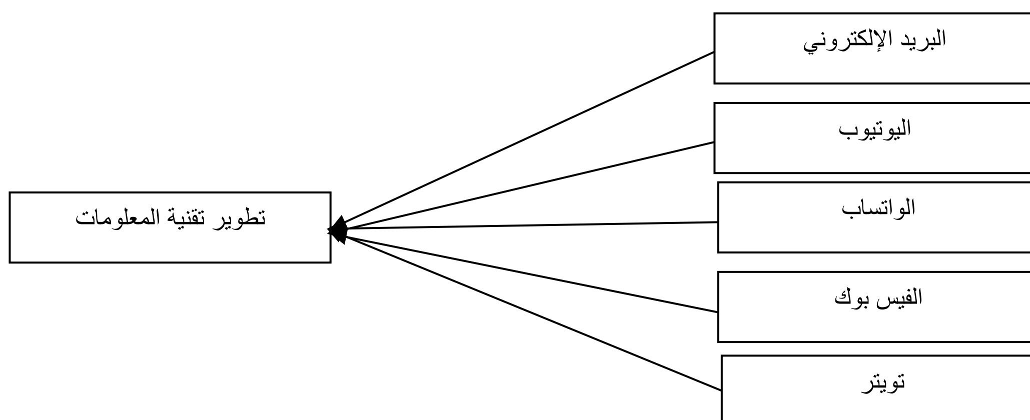
- من المدخلات، نذكر: الدوافع، ثقة الفرد بنفسه، سمات الشخصية، السمات المجتمعية (استخدام الكمبيوتر) متغيرات الوسيلة (إمكانية استخدام النص والصوت والصورة والحركة، التسجيل بالاسم الحقيقي أو باسم مستعار)، متغيرات الرسالة جاذبة وفائدة الرسالة وطابعها النفسي والاجتماعي).
- أما العمليات التفاعلية فتشمل دخول الأفراد في عمليات تواصل اجتماعية تفاعلية سواء من فرد لفرد، أو من مجموعة لمجموعة، أو من فرد لمجموعة من خلال الرسائل النصية، والرسائل الفورية، والبريد الإلكتروني، والمنتديات، والدردشة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- بينما تشمل المخرجات الحوار والتفاعل.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2022.07.95

بالتالي يرى الباحث أن البحوث الحالية تستفيد من نظرية الحضور الاجتماعي في معرفة دوافع ومبررات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وطرق استخدمها فيه، وفي تفسير النتائج وتحديد مستوى تأثير معرفة المستخدم بأصدقائه من خارج هذه المواقع، ومدى تفاعله معهم إيجابًا كان أو سلبًا.

3. الإطار البحثي:

تُقدم الدراسة الحالية الإطار البحثي التالي:



شكل 1: الإطار البحثي

4. مراجعة الأدب:

يدعو العديد من الكُتاب والباحثين إلى الاستفادة من تلك الشبكات مؤكدين على وجود علاقة ايجابية بين مستخدميها وتطوير مهاراتهم التقنية والاستفادة منها في تطوير تقنيات نظم المعلومات وتدريب الموظفين وتنمية معارفهم ومهاراتهم (Krishna, 2022) . لذلك يُشير Di Gregorio et al. (2022) إذ لا بد من فهم واحتضان هذه التقنيات وتوظيفها في تدريب الموظفين في المؤسسات الحكومية، وضرورة التخلي عن الافتراضات المسبقة حول الكيفية التي يتشكل فيها العالم، ذلك أن الوقائع تُشير إلى أن الموظفين الشباب هم أكثر براعة في التعامل مع تلك التقنيات، وصناعة التغيير، لذا فإن على المؤسسات أن تُعد برامج تدريبية لتطوير مهارات موظفيهم في مجال تقنية المعلومات لمساعدتهم على مجابهة التحديات التي تعترضهم. لذلك بدأت الدعوات تتعالى لكي تواكب الأنظمة الإدارية التقدم التكنولوجي لتقنية الاتصالات والمعلومات المتسارع، والاستفادة من ميزات شبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، لإيجاد بيئات تنظيمية أكثر مرونة تتغلب على عاملي الزمان والمكان، وتفسح المجال للموظفين لأن يكونوا متعلمين نشيطين مشاركين في إنتاج المعرفة بدلاً من مستهلكين سلبيين؛ وذلك من خلال استثمار الإمكانيات الكبيرة لتلك الشبكات وما توفره من وسائط متعددة كالصور والفيديو والمحادثة في تطوير مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات (Cheng et al., 2022).

1.4 مفهوم وسائل التواصل الاجتماعي:

هناك عدة تعريفات خاصة بمفهوم وسائل التواصل الاجتماعي فمنها:

فقد عُرفت " أنها شبكة تضم مجموعة من الأفراد لهم نفس الاهتمامات والميول والرغبة في تكوين بعض الصداقات من خلال استخدام الشبكة العنكبوتية " (Chang et al., 2022). كما يمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها " منظومة من الشبكات الإلكترونيّة التي تسمح للمشترك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها" (Caya & Mosconi, 2022). كما يمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي "بأنها مقهى اجتماعي يجتمع فيه بعض الأفراد للقيام بتبادل المعلومات فيما بينهم مع وجود فارق بين المقهى الحقيقي والمقهى التكنولوجي وهو أنك تستطيع حمل هذا المقهى التكنولوجي أينما كنت" (رحومة، 2016). وعُرفت أيضا "بأنها مجتمعات افتراضية عبر شبكات الإنترنت تجمع مجموعة من الأفراد يحملون ذات الاهتمامات و يتبادلون الخبرات والمعلومات فيما بينهم من خلال إطار برنامجي أو تطبيق محدد يشتركون جميعا في استعماله" (Biggeri et al., 2022). وعرفها Tóth et al. (2021) "على أنها عبارة عن مئات الملايين، من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة بعضها ببعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات، أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها، بلمح البصر، إضافة إلى تبادل الملفات، والصور الثابتة، أو المتحركة، والصوتية". وتُعرف بأنها " خدمة إلكترونية تسمح للمستخدمين بإنشاء وتنظيم ملفات شخصية لهم، كما تسمح لهم بالتواصل مع الآخرين"(Ngo et al., 2021). من خلال ما ورد من تعريفات فإن الباحث يُعرف مواقع التواصل الاجتماعي شبكات التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن تجمعات اجتماعية من خلال شبكة الإنترنت يستطيع روادها القيام بمناقشات خلال فترة زمنية مفتوحة، يجمعهم شعور إنساني طيب، وذلك في إطار محدد. أو إنها عبارة عن شبكة الكترونية تسمح للمستخدم بإنشاء موقع خاص به مع إمكانية ربطه بالمواقع الأخرى التابعة للأصدقاء من أجل التعرف عليهم ومعرفة هواياتهم وأخبارهم.

2.4 نشأة وسائل التواصل الاجتماعي:

بدأت مواقع التواصل الاجتماعي في الظهور في منتصف التسعينيات حيث أنشئ موقع (Classmate.com)؛ للربط بين زملاء البحث، وموقع (SixDegrees.com) عام 1997م والذي ركز على الروابط المباشرة بين الأشخاص، وأظهرت تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين وخدمة إرسال الرسائل الخاصة لمجموعة من الأصدقاء من أجل وضع ملفات شخصية وخاصة لمستخدمي المواقع مع التعليق على الأخبار الموجودة بالمواقع ، وتبادل الرسائل النصية بين المستخدمين وتبع هذه المواقع في الظهور عام 2003 موقع " Myspace .com " ثم ظهر ما يُعرف بـ " FaceBook.com " وهو الموقع الذي يُسهل للمستخدمين تبادل الأخبار والمعلومات فيما بينهم وإتاحة الفرصة للأصدقاء للوصول إلى ملفاتهم الخاصة وأصبح الموقع الأخير لا يؤثر فقط في نطاق المجتمع الافتراضي بل أثر على واقع حياة المتعاملين الاجتماعية والسياسية والثقافية والدينية (Mukul & Saini, 2021).وعلى الرغم من توفير تلك المواقع لخدمات مشابهة لما توجد في الشبكات الاجتماعية الحالية إلا أن تلك المواقع لم تستطع أن تُدر ربحاً لمالكيها وتم إغلاقها، وبعد ذلك ظهرت مجموعة من الشبكات الاجتماعية التي لم تستطع أن تحقق النجاح الكبير بين الأعوام 1999م و2001م وفي السنوات اللاحقة ظهرت بعض المحاولات الأخرى، لكن الميلاد الفعلي للشبكات الاجتماعية كما نعرفها اليوم كان سنة 2002م. فمع بداية العام ظهرت (Friendster) التي حققت نجاحاً دفع (Google) إلى محاولة

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2022.07.95

شرائها سنة 2003م، لكن لم يتم التوافق على شروط الاستحواذ، في النصف الثاني من العام نفسه، ظهرت في فرنسا شبكة (Skyrock) كمنصة للتدوين، ثم تحولت بشكل كامل إلى شبكة اجتماعية سنة 2007م، وقد استطاعت بسرعة تحقيق انتشار واسع لتصل حسب إحصائيات 2008م، إلى المركز السابع في ترتيب الشبكات الاجتماعية حسب عدد المشتركين (McGrath & O'Toole, 2021).

5. منهجية الدراسة:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لوصف موضوع البحث وصفاً شاملاً ودقيقاً من خلال جمع البيانات وتحليلها حول تقييم مستوي مواقع التواصل الاجتماعي بمديرية العمل بمحافظة ظفار سلطنة عُمان من حيث تقييم البريد الالكتروني، اليوتيوب، الواتساب، الفيس بوك، تويتر في تلك المديرية، بجانب تقييم مستوي تقنية المعلومات في تلك المديرية. كما اعتمد البحث على إجراء البحوث الميدانية على عينة من مجتمع البحث للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم، والاستفادة منها.

المصادر الأولية (الاستبانة): لغرض توفير البيانات المتعلقة بالبحث فقد صممت الاستبانة بغرض الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للبحث من حيث معالجتها لأسئلة البحث واختبار فرضياته واشتملت الاستبانة على الأقسام الآتية:

- القسم الأوّل: وتضمن المعلومات الشخصية والوظيفية لعينة البحث.
- القسم الثاني: ويضم محور مقاييس وسائل التواصل الاجتماعي.
- القسم الثالث: ويتكون من مقاييس المتغير التابع تقنية المعلومات.

يمثل مجتمع البحث في العاملين (مدير، مساعد مدير، مدير دائرة، موظف) بمديرية العمل بمحافظة ظفار سلطنة عُمان والبالغ عددهم (985) ونظراً لكبر حجم مجتمع البحث، فقد تم اختيار عينة مُيسرة من العاملين في هذه المديرية. وإعطاء كل فرد من مجتمع البحث نفس الفرصة التي تُعطي لغيره عند الاختيار. وهنا يكون لكل فرد من أفراد المجتمع فرصة متكافئة في الاختيار أو يكون نصيب كل فرد من احتمالية سؤاله أو استجوابه مساوياً لأي فرد آخر في المجتمع. وقد تم توزيع عدد 132 استبانة على عينة ميسرة من العاملين في تلك المديرية، وتم استرداد 130 استبانة، وتم الاعتماد على تحليل عدد 130 استبانة صالحة لتحليل بياناتها من إجمالي ما تم توزيعه من استبانات، بلغت نسبة الاستجابة 98.5%.

6. النتائج والمناقشة:

يستعرض هذا الجزء الاختبارات التي تمت على البيانات المُجمعة من العينات. يحتوي هذا الجزء على اختبار العينات السكانية وموثوقية البيانات و احصاءات العلاقات بين متغيرات الدراسة.

1.6 اختبار البيانات السكانية:

نلاحظ من الجدول رقم (1) أن نسبة الذكور بين أفراد العينة كانت هي الأعلى، حيث بلغت 76.9%، في حين بلغت نسبة الإناث في العينة 23.1%. كما يلاحظ من الجدول أن 52% من افراد العينة وهي النسبة الأعلى كانت أعمارهم (اقل من 30)، في حين ما نسبته 6.2% من افراد العينة وهي النسبة الأدنى كانت أعمارهم من (50 سنة فأكثر). ويلاحظ من الجدول كذلك أن النسبة الأعلى من افراد العينة هم من الموظفين وبلغت 83.9%، في حين كانت النسبة الأدنى هي نائب المدير وبلغت في كلٍ 3.1%. وكانت أعلى نسبة من افراد العينة من حملة البكالوريوس وبلغت 46.1%، تلاهم حملة الدبلوم بنسبة بلغت 20.8%، بينما كانت النسبة الأدنى لحملة الدراسات العليا بنسبة بلغت 14.6%. ويشير الجدول نفسه كذلك إلى أن أعلى نسبة بين افراد العينة كانت للذين خبرتهم (15 سنة فأكثر) وبلغت 31.5%، في حين كانت اقل نسبة بين افراد العينة للذين خبرتهم (من 10 الى اقل من 15 سنة) وبلغت 20.8%. ويتبين من خلال تحليل هذه السمات الشخصية والوظيفية أن عينة البحث مؤهلة وتمتلك القدرة للإجابة على فقرات الاستبانة مما ينعكس إيجاباً على عملية التحليل.

جدول رقم (1) توزيع افراد البحث وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية

م	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
1	النوع	ذكر	100	76.9
		أنثى	30	23.1
المجموع			130	100,00
2	العمر	اقل من 30 سنة	52	40.0
		من 30 – اقل من 40 سنة	37	28.4
		من 40 – اقل من 50 سنة	33	25.4
		50 سنة فأكثر	8	6.2
المجموع			130	100,00
3	المستوى الوظيفي	مدير	2	1.5
		نائب مدير	4	3.1
		مدير دائرة	15	11.5
		موظف	109	83.9
المجموع			130	100,00
4	المؤهل العلمي	ثانوية فأقل	24	18.5
		دبلوم	27	20.8
		بكالوريوس	60	46.1
		دراسات عليا	19	14.6
المجموع			130	100,00
5	سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	28	21.5
		من 5 – أقل من 10 سنوات	34	26.2
		من 10 – اقل من 15 سنة	27	20.8
		15 سنة فأكثر	41	31.5
المجموع			130	100,00

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2022.07.95

2.6 ثبات الأداة (معامل ثبات ألفا كرو نباخ):

يلاحظ من الجدول رقم (2) أن أداة البحث تتمتع بدرجة ثبات مقبولة، حيث تراوحت قيم ألفا بين (0.926) في حدها الأعلى و (0.797) في حدها الأدنى، كما بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.943)، وهذا مؤشر لصلاحية أداة البحث للتطبيق بغرض تحقيق أهدافها من خلال الإجابة على أسئلتها، واختبار فرضياتها، مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها عند تطبيقها.

الجدول رقم (2) معاملات ثبات ألفا كرو نباخ للاستبانة الكلية وأبعادها

م	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا
1	البريد الالكتروني	5	0.886
2	اليوتيوب	5	0.870
3	الواتساب	5	0.899
4	الفيس بوك	5	0.882
5	توتير	5	0.797
6	مواقع التواصل الاجتماعي	25	0.926
7	تقنية المعلومات		0.894
	الاستبانة الكلية	35	0.943

3.6 تحليل إجابات الاسئلة في الاستبانة:

تحليل إجابات السؤال الأول:

نص السؤال الأول على ما يلي: ما مستويات إسهام شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير مهارات الموظفين في مجال تقنية المعلومات بمديرية العمل بمحافظة ظفار؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية على مستوى الفقرة ومستوى كل بعد على حده، وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

أولاً: البريد الالكتروني:

الجدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للبريد الالكتروني

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	استخدم البريد الإلكتروني للابتعاد عن أساليب التدريب التقليدي الذي لا يُراعي إمكانياتي.	3.80	0.85	2	مرتفعة
2	يساعدني استخدام البريد الإلكتروني على اثراء النقاش في معارف مختلفة من خلال المحادثة والتفاعل المباشر.	3.85	0.84	1	مرتفعة
3	استخدم البريد الإلكتروني في تلقي المعلومات الجديدة حول تكنولوجيا المعلومات واحدث ما توصلت إليه.	3.64	0.91	3	مرتفعة
4	استطيع المشاركة في الندوات والمؤتمرات التفاعلية المتاحة عبر البريد الإلكتروني.	3.62	0.96	4	مرتفعة
5	استخدم البريد الإلكتروني كوسيلة للاتصال بالمتخصصين من مختلف دول العالم والاستفادة من خبراتهم وأبحاثهم.	3.56	1.01	5	مرتفعة
	المتوسط العام للمحور	3.69	0.76		مرتفعة

يتضح من نتائج الجدول رقم (3) أن المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة على البريد الالكتروني بشكل عام قد بلغ (3.69) بانحراف معياري قدره (0.76)، ويشير هذا المتوسط وفق المعيار المستخدم في هذا البحث إلى أن متغير البريد الالكتروني قد جاء بمستوى أهمية نسبية مرتفعة.

1-جاءت في المرتبة الأولي العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي بلغ (3.85)، وقد أشارت هذه العبارة إلى أنه " يساعدني استخدام البريد الإلكتروني على اثراء النقاش في معارف مختلفة من خلال المحادثة والتفاعل المباشر ".

2-جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي بلغ (3.80)، وقد أشارت هذه العبارة إلى أنه " استخدام البريد الإلكتروني للابتعاد عن أساليب التدريب التقليدي الذي لا يراعي إمكانياتي ".

وتوضح نتائج الجدول كذلك أن أدنى عبارة قد جاءت على النحو التالي:

3-جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (5) بمتوسط حسابي بلغ (3.56)، والتي أشارت إلى أنه " استخدم البريد الإلكتروني كوسيلة للاتصال بالمتخصصين من مختلف دول العالم والاستفادة من خبراتهم وأبحاثهم ".

ثانياً: اليوتيوب:

الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لليوتيوب

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	استخدم Edu YouTube، وذلك بمشاهدة أشرطة الفيديو التعليمية المرتبطة بتخصص تقنية المعلومات.	3.60	0.98	2	مرتفعة

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2022.07.95

2	استخدم اليوتيوب وسيلة للبحث عن المعلومات والمهارات المتاحة على الشبكة للتعليم من خلالها.	3.48	1.01	5	مرتفعة
3	استخدم اليوتيوب في تحميل ملفات الفيديو التعليمية لتوظيفها في تطوير مهاراتي في تقنية المعلومات.	3.49	1.10	4	مرتفعة
4	استخدم اليوتيوب في المشاركة بملفات فيديو تدريبية للتفاعل التعليمي مع الزملاء.	3.54	0.92	3	مرتفعة
5	استخدم اليوتيوب كمكتبة لملفات الفيديو يتم الرجوع إليها في مختلف الأغراض التعليمية	3.66	1.02	1	مرتفعة
	المتوسط العام للمحور	3.55	0.82		مرتفعة

يتضح من نتائج الجدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة على اليوتيوب بشكل عام قد بلغ (3.55) بانحراف معياري قدره (0.82)، ويشير هذا المتوسط وفق المعيار المستخدم في هذا البحث إلى أن اليوتيوب قد جاءت بمستوى أهمية نسبية مرتفعة ويشير الجدول السابق إلى أن أعلى عبارتين تنازلياً من حيث الأهمية النسبية قد جاءت على النحو التالي:

1-جاءت في المرتبة الأولي العبارة رقم (5) بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، وقد أشارت هذه العبارة إلى " استخدم اليوتيوب كمكتبة لملفات الفيديو يتم الرجوع إليها في مختلف الأغراض التعليمية "

2-جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي بلغ (3.60)، وقد أشارت هذه العبارة إلى " استخدم Edu YouTube ،وذلك بمشاهدة أشرطة الفيديو التعليمية المرتبطة بتخصص تقنية المعلومات ".

1- وتوضح نتائج الجدول كذلك أن أدنى عبارة قد جاءت على النحو التالي: جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي بلغ (3.48)، والتي أشارت إلى " استخدم اليوتيوب وسيلة للبحث عن المعلومات والمهارات المتاحة على الشبكة للتعليم من خلالها.".

ثالثاً: الواتس آب:

الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للواتساب

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	أنشيء مجموعة، للمشاركة فيها للنقاش مع زملائي في العمل، التطورات التكنولوجية والتقنية.	3.48	1.05	5	مرتفعة
2	استخدم الصور ومقاطع الفيديو والصوت في الموضوعات الخاصة بتقنية المعلومات.	3.60	1.02	3	مرتفعة
3	استخدم أداة تحميل الملفات؛ وذلك لتحميل أي ملفات أرغب مشاركتها مع زملائي.	3.52	1.02	4	مرتفعة
4	استخدم الواتساب في تسجيل بعض الموضوعات المرتبطة بتقنية المعلومات.	3.62	1.02	2	مرتفعة
5	الاشتراك في المجموعات الخاصة بالعمل لتلقي الجديد من التعليمات والتوجيهات لتطوير العمل.	3.62	0.98	1	مرتفعة
	المتوسط العام للمحور	3.57	0.86		مرتفعة

يتضح من نتائج الجدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة على الواتساب بشكل عام قد بلغ (3.57) بانحراف معياري قدره (0.86)، ويشير هذا المتوسط وفق المعيار المستخدم في هذا البحث إلى أن الواتساب قد جاءت بمستوى أهمية نسبية مرتفعة.

ويشير الجدول السابق إلى أن أعلى عبارتين تنازلياً من حيث الأهمية النسبية قد جاءت على النحو التالي:

1-جاءت في المرتبة الأولي العبارة رقم (5) بمتوسط حسابي بلغ (3.62)، وقد أشارت هذه العبارة إلى " الاشتراك في المجموعات الخاصة بالعمل لتلقي الجديد من التعليمات والتوجيهات لتطوير العمل ".

2-جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (4) بمتوسط حسابي بلغ (3.62)، وقد أشارت هذه العبارة إلى" استخدم الواتساب في تسجيل بعض الموضوعات المرتبطة بتقنية المعلومات ".

وتوضح نتائج الجدول كذلك أن أدنى عبارة قد جاءت على النحو التالي:

3-جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي بلغ (3.48)، والتي أشارت إلى " أنشيء مجموعة، للمشاركة فيها للنقاش مع زملائي في العمل، التطورات التكنولوجية والتقنية ".

رابعاً: الفيس بوك:

الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للفيس بوك

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	أنشيء مجموعة، للمشاركة فيها للنقاش مع زملائي في العمل، التطورات التكنولوجية والتقنية.	3.60	1.02	5	مرتفعة
2	استخدم الصور ومقاطع الفيديو والصوت في الموضوعات الخاصة بتقنية المعلومات.	3.65	0.99	3	مرتفعة

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2022.07.95

3	استخدم أداة تحميل الملفات؛ وذلك لتحميل أي ملفات أرغب بمشاركتها مع زملائي.	3.65	1.04	4	مرتفعة
4	استخدم الفيس بوك في تسجيل بعض الموضوعات المرتبطة بتقنية المعلومات.	3.75	1.01	2	مرتفعة
5	استخدم تطبيق forum for pages الذي يسمح ببناء منتدى داخل الفيس بوك؛ للتواصل بين الزملاء أثناء التدريب.	3.76	1.04	1	مرتفعة
	المتوسط العام للمحور	3.68	0.84		مرتفعة

يتضح من نتائج الجدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة على الفيس بوك بشكل عام قد بلغ (3.68) بانحراف معياري قدره (0.84)، ويشير هذا المتوسط وفق المعيار المستخدم في هذا البحث إلى أن الفيس بوك قد جاءت بمستوى أهمية نسبية مرتفعة.

ويشير الجدول السابق إلى أن أعلى عبارتين تنازلياً من حيث الأهمية النسبية قد جاءت على النحو التالي:

1-جاءت في المرتبة الأولي العبارة رقم (5) بمتوسط حسابي بلغ (3.76)، وقد أشارت هذه العبارة إلى " استخدم تطبيق forum for pages الذي يسمح ببناء منتدى داخل الفيس بوك؛ للتواصل بين الزملاء أثناء التدريب ".

2-جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (4) بمتوسط حسابي بلغ (3.75)، وقد أشارت هذه العبارة إلى" استخدم الفيس بوك في تسجيل بعض الموضوعات المرتبطة بتقنية المعلومات ".

وتوضح نتائج الجدول كذلك أن أدنى عبارة قد جاءت على النحو التالي:

3-جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي بلغ (3.60)، والتي أشارت إلى " أنشيء مجموعة، للمشاركة فيها للنقاش مع زملائي في العمل، التطورات التكنولوجية والتقنية ".

خامساً: التوتير:

الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لتوتير

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	أنشيء حساب لي على تويتر ليساعدني في التواصل مع زملاء العمل للنقاش حول موضوع أو نقطة معينة.	3.72	0.96	2	مرتفعة
2	استخدم تويتر كأداة للتواصل مع الزملاء فيما يخص تقنية المعلومات والتكنولوجية المتطورة.	3.77	1.03	1	مرتفعة
3	استخدم تويتر كأداة تقويمية للحصول على التغذية العكسية من الإدارة والزملاء.	3.42	1.14	5	مرتفعة
4	استخدم تويتر كأداة لجمع ومشاركة المصادر المرتبطة بتقنية المعلومات.	3.55	1.03	3	مرتفعة
5	استخدم تويتر كأداة للتواصل مع الخبراء ومتابعة جديدهم والاستفادة من خبراتهم لتطوير مهارتي.	3.44	1.13	4	مرتفعة
	المتوسط العام للمحور.	3.58	0.79		مرتفعة

يتضح من نتائج الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة على توتير بشكل عام قد بلغ (3.58) بانحراف معياري قدره (0.79)، ويشير هذا المتوسط وفق المعيار المستخدم في هذا البحث إلى أن توتير قد جاءت بمستوى أهمية نسبية مرتفعة.

ويشير الجدول السابق إلى أن أعلى عبارتين تنازلياً من حيث الأهمية النسبية قد جاءت على النحو التالي:

1-جاءت في المرتبة الأولي العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي بلغ (3.77)، وقد أشارت هذه العبارة إلى " استخدم تويتر كأداة للتواصل مع الزملاء فيما يخص تقنية المعلومات والتكنولوجية المتطورة ".

2-جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي بلغ (3.72)، وقد أشارت هذه العبارة إلى" أنشيء حساب لي على تويتر؛ ليساعدني في التواصل مع زملاء العمل للنقاش حول موضوع أو نقطة معينة".

وتوضح نتائج الجدول كذلك أن أدنى عبارة قد جاءت على النحو التالي:

3-جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (3) بمتوسط حسابي بلغ (3.42)، والتي أشارت إلى " استخدم تويتر كأداة تقويمية للحصول على التغذية العكسية من الإدارة والزملاء ".

ويلخص جدول رقم (8) مستوي مواقع التواصل الاجتماعي لدى العاملين في مديرية العمل في محافظة ظفار. وتبين النتائج في الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي لاستجابات إفراد العينة على مواقع التواصل الاجتماعي قد بلغ (3.62) بانحراف معياري قدره (0.60)، وبناء على المعيار المستخدم في هذا البحث واستجابات أفراد العينة فإن هذا المتوسط الحسابي يشير إلى أن مستوي مواقع التواصل الاجتماعي قد كان مرتفعاً. وقد جاء بُعد البريد الالكتروني في المرتبة الأولي، يليه بُعد الفيس بوك، يليه بُعد توتير، يليه بُعد الواتساب ويأتي أخيراً بُعد اليوتيوب.

جدول رقم (8) مستوي مواقع التواصل الاجتماعي لدى العاملين في مديرية العمل في محافظة ظفار

الترتيب	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	البريد الالكتروني	3.69	0.76
5	اليوتيوب	3.55	0.82
4	الواتساب	3.57	0.86

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2022.07.95

2	الفيس بوك	3.68	0.84
3	تويتر	3.58	0.79
مواقع التواصل الاجتماعي		3.62	0.60

تحليل إجابات السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على ما يلي: ما مدى تصور الموظفين في مديرية العمل حول علاقة شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات؟

الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لتقنية المعلومات

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الأهمية النسبية
1	تعزز نظم تقنية الاتصالات والمعلومات ثقة الموظفين بأنفسهم اثناء العمل.	3.82	0.86	2	مرتفعة
2	يعتمد الموظف عل نظم تقنية الاتصالات والمعلومات كونها تلبي احتياجاته الشخصية والوظيفية.	4.02	1.01	1	مرتفعة
3	يثق الموظف بنظم الاتصالات والمعلومات كونها ترفع من قدراته واداءه الوظيفي.	3.40	1.16	7	مرتفعة
4	يزيد استخدام نظم تقنية الاتصالات والمعلومات من انتاجية الموظفين	3.48	1.06	5	مرتفعة
5	تفيد نظم تقنية الاتصالات والمعلومات الموظف في عمله.	3.25	1.16	9	متوسطة
6	تعمل المنظمة ضمن شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين الموظفين	3.25	1.28	10	متوسطة
7	يستخدم الموظف نظم تقنية الاتصالات والمعلومات بسهولة ويسر.	3.45	1.04	6	مرتفعة
8	يُسهم الشكل الالكتروني للوثائق الخاصة بالموظفين في دقة المعلومات وسهولة استخدامها.	3.71	1.01	3	مرتفعة
9	تسمح للموظفين بالوصول الى المعلومات بكل بسرعة وبسهولة.	3.36	1.08	8	متوسطة
10	تسمح سياسات العمل للموظفين بتطوير قواعد واجراءات العمل لإنجاز المهام الموكلة لهم.	3.58	1.01	4	مرتفعة
	المتوسط العام للمحور	3.53	0.77		مرتفعة

يتضح من نتائج الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي العام لدرجة الموافقة على تقنية المعلومات بشكل عام قد بلغ (3.53) بانحراف معياري قدره (0.77)، ويشير هذا المتوسط وفق المعيار المستخدم في هذا البحث إلى أن تقنية المعلومات قد جاءت بمستوى أهمية نسبية مرتفعة.

ويشير الجدول السابق إلى أن أعلى عبارتين تنازلياً من حيث الأهمية النسبية قد جاءت على النحو التالي:

1-جاءت في المرتبة الأولي العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي بلغ (4.02)، وقد أشارت هذه العبارة إلى أن " يعتمد الموظف عل نظم تقنية الاتصالات والمعلومات كونها تلبي احتياجاته الشخصية والوظيفية ".

2-جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي بلغ (3.82)، وقد أشارت هذه العبارة إلى أنه " تعزز نظم تقنية الاتصالات والمعلومات ثقة الموظفين بأنفسهم اثناء العمل ".

وتوضح نتائج الجدول كذلك أن أدنى عبارة قد جاءت على النحو التالي:

3-جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (6) بمتوسط حسابي بلغ (3.25)، والتي أشارت إلى أنه " تعمل المنظمة ضمن شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين الموظفين ".

7. المناقشة والخلاصة:

مستوى إسهام شبكات التواصل في تطوير مهارات الموظفين في مجال تقنية المعلومات بمدرية العمل بمحافظة ظفار لمعلمين التقنيات التربوية الحديثة كانت بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد العينة، وذلك بناءً على المتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (3.62). يعزو الباحث الارتفاع في مستوى إسهام شبكات التواصل إلى احتمالية أن الموظفين قادرون على التعامل مع وسائل التواصل الحديثة في صقل خبراتهم وتنميتها في مجال تقنية المعلومات لتسهم في الخروج للعمل في أفضل صورة، والقدرة على التعامل مع وسائل التواصل المختلفة والتنقل بينها بسهولة والقدرة على تحميل الملفات والصور التي فيها معلومات عن كيفية التطوير في الأداء المهني وتحميل الفيديوهات وهذه النتيجة التي تم التوصل إليها تتفق مع ما توصلت إليه (Lai et al., 2021) ودراسة (Gupta & Saboo, 2021) والتي جاء فيهما استخدام العاملين في وزارة التربية و التعليم لوسائل التواصل الحديثة بدرجة مرتفعة وانها قادرة على تحقيق الأهداف المطلوبة في تطوير منظومة العمل.

بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات لمدى تصور الموظفين في مديرية العمل حول علاقة شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات (3.53)، وهو ما يعبر عن موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة. يعزو الباحث الارتفاع في استجابات أفراد العينة حول علاقة شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير وتنمية مهارات العاملين إلى احتمالية أن العاملين يسعون إلى تعزيز نظم تقنية المعلومات وثقتهم بأنفسهم، واعتمادهم على نظم تقنية المعلومات بكونها تلبي احتياجاتهم الشخصية والوظيفية، وهذه النتيجة التي توصل إليها البحث و تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (Alinaghian et al., 2021) ودراسة (Liu et al., 2020) حيث جاءت أسباب استخدام وتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي في التزود بالمعلومات بدرجة مرتفعة حيث أشارت إلى أن أهم الأسباب هو تحسين العملية التعليمية كمنظومة عمل وإمكانية تدريب أكبر عدد من الطلاب في فترات زمنية محددة لتوفير الجهد والوقت في العملية

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2022.07.95

التربوية للمعلمين كموظفين.

8. التوصيات:

1. ضرورة تنويع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي عند العاملين في وزارة العمل لجعلها أكثر فائدة.
2. أهمية توفير خدمة الإنترنت والسرعة المناسبة في دوائر العمل الوظيفي لتطوير منظومة العمل.
3. إجراء دورات توعوية للعاملين في وزارة العمل بأهمية وسائل التواصل وتوضيح جوانبها الإيجابية والسلبية، وتوعيتهم بشأن الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات بينهم والاستفادة منها بقدر الإمكان في إطار تنمية المهارات.
4. العمل على إعداد موظفين مؤهلين متمكنين من الممارسات التدريسية الحديثة والاتجاهات التعليمية حتى يساهموا في إعداد العاملين في وزارة العمل.

المراجع:

Alinaghian, L., Qiu, J., & Razmdoost, K. (2021). The role of network structural properties in supply chain sustainability: a systematic literature review and agenda for future research. *Supply Chain Management: An International Journal*, *26*(2), 192-211. https://doi.org/10.1108/SCM-11-2019-0407

Biggeri, M., Braito, L., Caloffi, A., & Zhou, H. (2022). Chinese entrepreneurs and workers at the crossroad: the role of social networks in ethnic industrial clusters in Italy. *International Journal of Manpower*, *43*(9), 1-18. https://doi.org/10.1108/IJM-04-2021-0232

Caya, O., & Mosconi, E. (2022). Citizen behaviors, enterprise social media and firm performance. *Information Technology & People*, *ahead-of-print*(ahead-of-print). https://doi.org/10.1108/ITP-07-2020-0514

Chang, Y.-C., Chiu, W.-H., Wang, J.-H., & Teng, M.-J. (2022). Customer involvement in the new process innovation: antecedents, mediation and performance. *European Journal of Innovation Management*, *25*(4), 1115-1141. https://doi.org/10.1108/EJIM-09-2019-0268

Cheng, C. C. J., Hsu, S.-H., & Sheu, C. (2022). How can green innovation from manufacturers benefit from supplier networks? *Supply Chain Management: An International Journal*, *ahead-of-print*(ahead-of-print). https://doi.org/10.1108/SCM-09-2021-0443

Di Gregorio, D., Musteen, M. C., & Thomas, D. (2022). International business opportunity recognition and development. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, *28*(3), 628-653. https://doi.org/10.1108/IJEBR-03-2021-0227

Gupta, A., & Saboo, A. (2021). A Social Network Research Paradigm for Marketing: A Review and Research Agenda. In V. Kumar & D. W. Stewart (Eds.), *Marketing Accountability for Marketing and Non-marketing Outcomes* (Vol. 18, pp. 233-261). Emerald Publishing Limited. https://doi.org/10.1108/S1548-643520210000018009

Krishna, R. (2022). Dyadic, network and ecosystem alliances: systematic literature review and research agenda. *Journal of Strategy and Management*, *ahead-of-print*(ahead-of-print). https://doi.org/10.1108/JSMA-05-2022-0085

Lai, K.-K., Chen, H.-C., Chang, Y.-H., Kumar, V., & Bhatt, P. C. (2021). A structured MPA approach to explore technological core competence, knowledge flow, and technology development through social network patentometrics. *Journal of Knowledge Management*, *25*(2), 402-432. https://doi.org/10.1108/JKM-01-2020-0037

Liu, C.-H., Chang, A. Y.-P., & Fang, Y.-P. (2020). Network activities as critical sources of creating capability and competitive advantage. *Management Decision*, *58*(3), 544-568. https://doi.org/10.1108/MD-08-2017-0733

McGrath, H., & O'Toole, T. (2021). Early stage network engagement strategies in the network capability development of new ventures. *Journal of Business & Industrial Marketing*, *36*(9), 1600-1613. https://doi.org/10.1108/JBIM-11-2019-0484

Miller, N. J., Engel-Enright, C., Hobbs, K., & Brown, D. A. (2022). Advancing US small business apparel production: a state-level mixed-method exploration. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, *26*(1), 88-106. https://doi.org/10.1108/JFMM-07-2020-0143

Mukul, K., & Saini, G. K. (2021). Talent acquisition in startups in India: the role of social capital. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies*, *13*(5), 1235-1261. https://doi.org/10.1108/JEEE-04-2020-0086

Ngo, V. D., Evansluong, Q., Janssen, F., & Nguyen, D. K. (2021). Social capital inequality and capital structure of new firms in a developing country: the role of bank ties. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, *27*(7), 1649-1673. https://doi.org/10.1108/IJEBR-11-2020-0754

Oliveira, R., Figueira, A. R., & Silva-Rêgo, B. (2022). Different roots, intertwined branches: linking International Business and Economic Geography through the Uppsala Model and Global Production Network. *International Marketing Review*, *39*(1), 105-119. https://doi.org/10.1108/IMR-05-2020-0090

Romanello, R., Karami, M., Gerschewski, S., Evers, N., & He, C. X. (2022). International opportunity development of born global firms: the role of institutions. *critical perspectives on international business*, *18*(3), 303-337. https://doi.org/10.1108/cpoib-02-2020-0013

Safari, M. (2022). Gender diversity on board of directors: comprehensive analysis of female directorate networks and the linkage between busyness and performance. *Meditari Accountancy Research*, *30*(1), 213-243. https://doi.org/10.1108/MEDAR-11-2019-0606

Tóth, Z., Naudé, P., Henneberg, S. C., & Diaz Ruiz, C. A. (2021). The strategic role of corporate online references: building social capital through signaling in business networks. *Journal of Business & Industrial Marketing*, *36*(8), 1300-1321. https://doi.org/10.1108/JBIM-02-2020-0101

Wadood, S. A., Chatha, K. A., Jajja, M. S. S., & Pagell, M. (2022). Social network governance and social sustainability-related knowledge acquisition: *nternational Journal of Operations & Production Management*, *42*(6), 745-772.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2022.07.95